

1. Wertungskriterien (Zuschlagskriterien)

Die Bewertung der Angebote und damit die Auswahl des wirtschaftlichsten Angebots erfolgt nach folgenden Kriterien:

<i>Nr.</i>	<i>Kriterium</i>	<i>Max. erreichbare Wertungspunkte</i>
K1	Preis	40 Punkte
K2	Personalkonzept	20 Punkte
K3	Einsatzkonzept	20 Punkte
K4	Servicekonzept	20 Punkte
Summe		100 Punkte

1.1. Erläuterung der Zuschlagskriterien

Für diese Kriterien ist zu beachten, dass die Angaben und Ausführungen des Bieters konkret auf die ausgeschriebene Leistung bezogen und nachvollziehbar dargestellt sein müssen.

Nachfolgend ist im Einzelnen dargestellt, welche Anforderungen und Erwartungen die Vergabestelle bzgl. des jeweiligen Unterkriteriums an die einzureichenden Angebote stellt und welche Angebotsinhalte in die Bewertung einfließen.

K1 – Preis

Die Bewertung im Kriterium „Preis“ erfolgt anhand des Angebotspreises, welcher sich aus der in der Kostenzusammenstellung (siehe Preisblatt) angegebenen Gesamtsumme für die Erbringung sämtlicher vertragsgegenständlicher Leistungen ergibt.

Im Rahmen der preislichen Bewertung erhält der Bieter mit dem günstigsten Angebotspreis die höchste Punktzahl. Die Preise der übrigen Angebote werden im Verhältnis zu der Punktzahl des günstigsten Bieters linear prozentual schlechter bewertet. Es erfolgt eine kaufmännische Rundung auf zwei Dezimalstellen.

Beispiel:

<i>Bieter</i>	<i>A</i>	<i>B</i>	<i>C</i>	<i>D</i>
Angebotspreis	1.000.000 €	1.200.000 €	2.000.000 €	2.200.000 €
Punkte	40 Punkte	32 Punkte	0 Punkte	0 Punkte

K2 – Personalkonzept

Die Bieter müssen als separate Anlage ein Personalkonzept einreichen. Das eingereichte Konzept soll vier DIN-A4 Seiten nicht übersteigen.

Bewertet werden die Qualifikationen der Mitarbeiter/innen, insbesondere

- Sprachkenntnisse (gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift, mindestens Niveau B1, besser B2, Grundkenntnisse der englischen Sprache, weitere relevante Sprachkenntnisse sind ausdrücklich von Vorteil (z. B. Arabisch, Kurdisch, Farsi, Ukrainisch, Russisch oder Türkisch)).
- Persönliche Kompetenzen wie kultursensibles Verhalten und wertschätzender Umgang mit Bewohnern, Deeskalationsfähigkeit und sicheres Auftreten in Konfliktsituationen, hohe Belastbarkeit, insbesondere in stressigen Situationen, Teamfähigkeit und Kooperation mit Hausmeisterdienst, Sozialarbeit und Verwaltung, Fähigkeit zur situationsgerechten, ruhigen und klaren Kommunikation, Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Sorgfalt.
- Identifikation (klar erkennbare einheitliche Dienstkleidung, Dienstausweis, Einhaltung der Vorgaben des Bewachungsgewerbes inkl. Datenschutz, Umgang mit Bewohnern, Dokumentation)

K3 – Einsatzkonzept

Die Bieter müssen als separate Anlage ein Einsatzkonzept einreichen. Das eingereichte Konzept soll vier DIN-A4 Seiten nicht übersteigen.

Bewertet werden die eingereichten Konzepte zu

- Deeskalations- und Konfliktmanagementkonzept (beschreibt strukturierte Maßnahmen zur frühzeitigen Erkennung, Bewertung und Entschärfung von Konfliktsituationen. Ziel ist es, Eskalationen durch präventives Handeln, kommunikative Kompetenz und situationsgerechtes Vorgehen zu vermeiden. Das eingesetzte Personal ist entsprechend geschult und handelt nach klar definierten Handlungsleitlinien).

- Notfallkonzept, Alarmierungs- und Evakuierungsabläufe, Zusammenarbeit mit Rettungsdiensten und Polizei (regelt verbindliche Abläufe bei akuten Gefahrenlagen, medizinischen Notfällen, Bränden oder sonstigen außergewöhnlichen Ereignissen. Es umfasst klare Alarmierungswege, strukturierte Evakuierungsabläufe sowie festgelegte Zuständigkeiten. Die Zusammenarbeit mit Rettungsdiensten, Feuerwehr und Polizei ist eindeutig geregelt und in die Abläufe integriert, um eine schnelle und koordinierte Einsatzabwicklung sicherzustellen).
- Dokumentations- und Meldekonzept inkl. OWKS-Nutzung (stellt eine lückenlose, nachvollziehbare und fristgerechte Erfassung aller relevanten Vorgänge sicher. Die Meldungen erfolgen strukturiert und gemäß den vertraglichen sowie behördlichen Vorgaben, einschließlich der Nutzung des OWKS. Die Dokumentation dient der Transparenz, Qualitätssicherung und rechtssicheren Nachvollziehbarkeit).
- Schulungs- und Unterweisungskonzepte für das eingesetzte Personal (gewährleistet, dass sämtliches eingesetztes Personal regelmäßig fachlich und organisatorisch qualifiziert wird. Es umfasst Grundschulungen, wiederkehrende Unterweisungen sowie anlassbezogene Fortbildungen, insbesondere zu Deeskalation, rechtlichen Grundlagen, Arbeitsschutz, Notfallmanagement und objektspezifischen Anforderungen. Die Teilnahme wird dokumentiert und regelmäßig überprüft).
- Regionale Einsatzstruktur, kurzfristiger Personaleinsatz bei Ausfällen, flexible Anpassung von Einsatzzeiten (ermöglicht eine schnelle und bedarfsgerechte Bereitstellung von Personal. Kurzfristige Ausfälle werden durch flexible Ersatzbesetzungen abgedeckt. Die Einsatzzeiten werden flexibel an die Anforderungen vor Ort angepasst, sodass auch kurzfristige Änderungen oder Spitzenbelastungen zuverlässig abgedeckt werden).
- Konzept zur kultursensiblen Kommunikation/ Umgang mit Geflüchteten (stellt sicher, dass das Personal in der Kommunikation und im Umgang mit Geflüchteten kulturelle Unterschiede, individuelle Bedürfnisse und mögliche Traumata berücksichtigt. Ziel ist ein respektvoller und wertschätzender Umgang, der Konflikte vermeidet und Integration unterstützt. Schulungen und praxisnahe Unterweisungen gewährleisten die Umsetzung der Grundsätze in allen Alltagssituationen).

K4 – Servicekonzept

Die Bieter müssen als separate Anlage ein Einsatzkonzept einreichen. Das eingereichte Konzept soll vier DIN-A4 Seiten nicht übersteigen.

Bewertet werden die eingereichten Konzepte zu:

- Transparente Informationswege (Es werden klare, nachvollziehbare und dokumentierte Informationswege sichergestellt. Zuständigkeiten, Ansprechpartner und Kommunikationskanäle sind eindeutig definiert, sodass relevante Informationen zeitnah, vollständig und adressatengerecht weitergegeben werden. Änderungen, Vorkommnisse und wichtige Entscheidungen werden transparent kommuniziert).

-
- Reaktionszeiten (Für unterschiedliche Ereignisse sind verbindliche Reaktionszeiten festgelegt. Diese gewährleisten ein schnelles, situationsgerechtes Handeln bei Störungen, Notfällen oder besonderen Vorkommnissen. Die Einhaltung der Reaktionszeiten wird regelmäßig überprüft und dokumentiert).
 - Technische Ausstattung (Die eingesetzte technische Ausstattung entspricht dem aktuellen Stand der Technik und ist für den jeweiligen Einsatzbereich geeignet. Sie unterstützt eine effektive Aufgabenerfüllung, sichere Kommunikation sowie eine lückenlose Dokumentation. Wartung, Funktionsprüfungen und regelmäßige Aktualisierungen sind sichergestellt).
 - Berichtswesen (Ein strukturiertes und regelmäßiges Berichtswesen stellt die transparente Dokumentation aller relevanten Vorgänge sicher. Berichte werden vollständig, nachvollziehbar und fristgerecht erstellt und den zuständigen Stellen zur Verfügung gestellt. Besondere Vorkommnisse werden gesondert und unverzüglich gemeldet)
 - Interne Kontrollen (Durch regelmäßige interne Kontrollen wird die Einhaltung aller vertraglichen, gesetzlichen und qualitativen Vorgaben überwacht. Abweichungen werden systematisch erfasst, ausgewertet und durch geeignete Maßnahmen behoben. Die Ergebnisse der Kontrollen werden dokumentiert).
 - Beschwerdemanagement (Ein transparentes Beschwerdemanagement ermöglicht eine schnelle und sachgerechte Bearbeitung von Rückmeldungen. Beschwerden werden systematisch erfasst, zeitnah geprüft und beantwortet. Die gewonnenen Erkenntnisse fließen in kontinuierliche Verbesserungsprozesse ein).
 - Leistungsnachweise (Die erbrachten Leistungen werden durch geeignete Nachweise dokumentiert. Diese ermöglichen eine transparente Kontrolle der Vertragserfüllung und dienen als Grundlage für Abrechnung, Qualitätssicherung und Auswertung).
 - Sanktionen und Verbesserungsmaßnahmen (Bei festgestellten Mängeln werden abgestufte Sanktionen angewendet. Gleichzeitig werden konkrete Verbesserungsmaßnahmen festgelegt, umgesetzt und nachverfolgt, um eine nachhaltige Qualitätssteigerung sicherzustellen).

Die Bewertung der eingereichten Angebote für das jeweilige qualitative Kriterium

K2 – Personalkonzept

K3 – Einsatzkonzept

K4 – Servicekonzept

erfolgt nach folgender Maßgabe (Schulnotensystem):

Bewertung	Punkte
Sehr gute Leistung Die Angaben des Bieters zu dem jeweiligen qualitativen Zuschlagskriterium lassen in der prognostischen Bewertung durch den Auftraggeber im Vergleich zu den anderen wertbaren Angeboten im Hinblick auf die zu dem jeweiligen qualitativen Zuschlagskriterium genannten Zielvorstellungen des Auftraggebers eine sehr gute Leistung erwarten.	100% der im Unterkriterium max. erreichbaren Punkte
Gute Leistung Die Angaben des Bieters zu dem jeweiligen qualitativen Zuschlagskriterium lassen in der prognostischen Bewertung durch den Auftraggeber im Vergleich zu den anderen wertbaren Angeboten im Hinblick auf die zu dem jeweiligen qualitativen Zuschlagskriterium genannten Zielvorstellungen des Auftraggebers eine gute Leistung erwarten.	80% der im Unterkriterium max. erreichbaren Punkte
Befriedigende Leistung Die Angaben des Bieters zu dem jeweiligen qualitativen Zuschlagskriterium lassen in der prognostischen Bewertung durch den Auftraggeber im Vergleich zu den anderen wertbaren Angeboten im Hinblick auf die zu dem jeweiligen qualitativen Zuschlagskriterium genannten Zielvorstellungen des Auftraggebers eine befriedigende Leistung erwarten.	60% der im Unterkriterium max. erreichbaren Punkte
Ausreichende Leistung Die Angaben des Bieters zu dem jeweiligen qualitativen Zuschlagskriterium lassen in der prognostischen Bewertung durch den Auftraggeber im Vergleich zu den anderen wertbaren Angeboten im Hinblick auf die zu dem jeweiligen qualitativen Zuschlagskriterium genannten Zielvorstellungen des Auftraggebers eine ausreichende Leistung erwarten.	40% der im Unterkriterium max. erreichbaren Punkte

<p>Mangelhafte Leistung Die Angaben des Bieters zu dem jeweiligen qualitativen Zuschlagskriterium lassen in der prognostischen Bewertung durch den Auftraggeber im Vergleich zu den anderen wertbaren Angeboten im Hinblick auf die zu dem jeweiligen qualitativen Zuschlagskriterium genannten Zielvorstellungen des Auftraggebers eine mangelhafte Leistung erwarten.</p>	<p>20% der im Unterkriterium max. erreichbaren Punkte</p>
<p>Ungenügende Leistung Die Angaben des Bieters zu dem jeweiligen qualitativen Zuschlagskriterium lassen in der prognostischen Bewertung durch den Auftraggeber im Vergleich zu den anderen wertbaren Angeboten im Hinblick auf die zu dem jeweiligen qualitativen Zuschlagskriterium genannten Zielvorstellungen des Auftraggebers eine ungenügende Leistung erwarten.</p>	<p>0 Punkte</p>

Hierbei ist zu beachten, dass das im Vergleich mit anderen Angeboten jeweils beste Angebot in einem Unterkriterium nicht automatisch die maximale Punktzahl erhält. Eine Bewertung als „gute Umsetzung“ hat also immer die Bewertung mit 80 % der im Unterkriterium maximal erreichbaren Punkte zur Folge – auch wenn alle anderen Angebote in diesem Kriterium schlechter bewertet werden.